

제5절 민원행정

1. 민 원

가. 기본방향

민원행정의 전산화 및 전문화로 민원행정 능력 향상을 위한 신속·정확한 민원처리와 친절봉사행정 구현으로 민원행정서비스의 질적 향상을 도모하고, 주요 행정 기록물의 영구적 안전 관리·보존을 위한 체계적인 기록물관리 추진으로 구와 구민의 재산권 보호 및 기록물 활용 편의로 행정 능력 향상 및 정보화시대 전자정부 관리기반 구축 및 구민감동 행정을 구현하고자 한다.

나. 개 요

현대사회는 정보화 시대의 발달과 경제, 문화적 수준의 향상으로 구민의 요구가 질적·양적으로 날로 증대되고, 다양한 방법으로 표출되고 있는 실정이다. 이처럼 구민의 다변화된 욕구 충족을 위해 민원행정 편익시책을 적극적으로 발굴·추진하여 고객만족행정을 구현하고, 민원처리시간 단축을 통한 민원서비스의 질 향상에 힘쓰고 있다.

다. 2010년 추진실적 및 성과

은행식 통합민원창구 운영, 보다 나은 민원행정서비스 추진을 위한 민원 1회 방문처리제 운영, 무인민원발급창구 운영, 전자정부 구현을 위한 전자민원서비스(민원24) 운영, 종합민원실 유지관리를 통해 신속하고 편리한 민원서비스 제공을 위해 적극 노력하였으며, 고객감동으로 이어지는 행정서비스 실천을 위해 민원사무처리기간 단축 운영, 민원수수료 카드결제시스템 도입·운영, 민원후견인제도 운영, 민원처리 만족도 조사 등의 특수시책을 운영하였다.

또한 기록물관리전문요원을 채용하여 체계적인 기록물관리를 도모하며, 기록물 평가 및 폐기, 기록물관리 지도점검 등을 통해 기록물관리의 효율성·투명성·절차성을 확립하였다.

1) 통합창구 운영



(구청 통합민원실)

각종 증명민원 발급 시 단일창구(은행식 창구)로 통합 운영하여, 민원처리 시스템을 주민편의로 개선 운영하여 민원전담 인력 축소로 업무효율성 향상 및 민원처리의 용이성, 신속성, 편의성을 도모하는 주민편의 민원행정을 실현하고 있다.

〈통합창구 민원처리 현황〉

(단위 : 건)

총계	주민 등록 등본	주민 등록 초본	인감 증명	가족 관계 등록부	제적 등 초본	토지 대장	임야 대장	지적 도	개별 공시 지가 확인원	건축 물 대장	경계점 좌표 등록부	토지 이용 계획 확인원	출입국 사실 증명
262,275	21,888	37,107	14,854	41,756	7,145	72,059	3,358	6,749	2,026	42,451	288	12,550	44

2) 민원1회 방문처리제 운영

민원사무를 처리함에 있어서 유기한 복합민원을 대상으로 당해 행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당공무원이 직접 처리하고 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 민원1회 방문처리제를 운영하고 있다.

〈1회 방문민원 접수 및 처리 현황〉

(단위 : 건)

구 분		접 수	처 리		불가 처리		
			처 리	취 하	계	불 가	처 리
합 계		19,281	18,926	292	63	40	23
인허가	복합	4,845	4,749	93	3	1	2
	단순	2,777	2,665	73	39	30	9
진정·질의		632	602	25	5	5	0
신고·확인		11,027	10,910	101	16	4	12

3) 무인민원발급창구 운영

남동구는 남동구청과 인천시청 민원실, 구월2동과 논현고잔동 주민센터 및 길병원 민원실에 무인민원발급기 총 5대를 운영하고 있다.

특히, 기존 남동구청과 시청 민원실에 각2대로 운영 중이던 무인민원 발급기를 구월2동과 길병원 민원실로 이전 설치하였으며, 구청 및 길병원에 설치된 2대는 주말과 공휴일에 행정기관을 방문할 수 없는 민원인들의 편의를 위해 365일 코너로 확대, 운영 중이다.

무인민원발급기는 민원인의 공공기관 다중 방문 최소화와 발급 대기시간 단축 등 구민의 행정수요에 부응하면서 2010년 발급량(총47,274건)은 2009년



발급량(총 29,997건) 대비 약 63%의 증가폭을 보이고 있다. 무인민원 발급창구에서 제공되는 있는 증명서비스는 주민등록 등(초)본과 토지(임야)대장 및 기초생활수급자 증명을 비롯하여 대법원 업무인 부동산 등기부 등본과 제적 등(초)본, 병적증명서 등 16종이다.

<무인민원발급기 민원처리 현황>

(단위 : 건)

총 계	주민 등록 등초본	토지 (임야) 대장	개별 공시 지가 확인원	자동차 등록 원부	농지 원부	수급자 증명서	병적 증명	지방세 과세 증명	제적 등초 본	등기부 등본	건축물 대장	토지 이용 계획 확인원
47,274	34,161	1,660	174	183	9	1,000	374	25	559	7,984	1,025	120

4) 전자민원시스템(민원24) 운영

『민원24』는 민원인이 해당기관을 방문하지 않고도 인터넷 등 온라인으로 언제 어디서나 쉽고 편리하게 민원서류를 안내·신청·발급받을 수 있도록 정보화한 정부민원포털로, 국민과 더욱 가까워진 유비쿼터스 전자정부부를 만들어가는 시스템이다.

5,000여종의 민원안내 및 주민등록 등·초본 등 500여종의 민원발급 서비스, 토지이용계획확인원 등 285종에 대한 어디서나 민원처리제 서비스를 제공하고 있다.

<전자민원 시스템 운영 현황>

(단위 : 건)

구 분	접수건수	처리건수	취 소	처리불가	기 타	비 고
계	239,885	237,612	1,154	914	205	

5) 종합민원실 관리 및 운영

우리구의 첫인상인 종합민원실 이용에 불편이 없도록 최선을 다하고 보다 쾌적하고 안락한 민원실 환경을 제공하고자 무료 인터넷 이용코너, 휴대폰 급속 충전기 설치, 휠체어사용자용 민원접수대, 민원전용 복사기·프린터 및 Fax 설치, 혈압측정기, 체중 및 신체 측정기, 손소독기, 안경세척기, 계절별 화분 비치 등 민원편의 시설을 설치 운영하고 있으며, 보다 다양하고 수준 높은 민원실 환경 조성을 위하여 우수 기관의 민원실 벤치마킹을 실시하여 구민이 만족할 수 있는 수준으로 향상시켜 나가고자 노력하고 있다.

6) 기록물관리

가) 기록물 보유현황

(단위 : 권)

구 분	총 계	영 구	준영구	30년	10년	5년이하	DB자료	
							영구	준영구
계	50,031	1,212	6,730	828	7,398	17,038	1,497	15,328

나) 기록물 평가 및 폐기

- 효율적인 기록관 운영과 기록물 관리의 투명성·절차성 확립, 국민의 개인정보 유출을 방지하기 위하여 기록물관리 전문요원 입회하에 현장 폐기 실시
- 기 간 : 2010. 7. 1 ~ 10. 11
- 평가대상 : 보존기간 10년 이하의 한시기록물 중 보존기간이 경과한 비전자기록물(32,523권)

○ 기록물평가심의회 심의결과

(단위 : 권)

구 분	총 계	폐 기	보 류	재 책 정
계	32,523	19,306	960	12,257



(기록물 관리실)

다) 기록물관리 지도·점검

- 공공기록물의 안전한 보존과 효율적인 활용을 위하여 각 처리부서의 기록물관리 실태를 파악함으로써, 기록물관리의 문제점에 대한 개선 방안 및 체계적인 기록물 관리의 기초를 마련하고자 실시
- 기 간 : 2010. 11. 23 ~ 12. 22
- 대 상 : 구 본청 외 44개소
- 중점 지도·점검사항
 - 기록물관리 환경의 적정성 및 보존용품 사용 여부
 - 기록물관리실태 및 기록물 정리 방법 지도
 - 처리부서별 보유기록물 현황 조사

7) 정보공개제도 운영

○ 공개청구 및 처리현황

(단위 : 건)

구 분	청구건수	처 리 현 황				미결정 (계류중)	기타 (취하등)
		소 계	전부공개	부분공개	비공개		
계	1,446	1,119	782	188	149	-	327

○ 청구방법별 현황

(단위 : 건)

구 분	청구건수	직접방문	우 편	모사전송	정보통신망
계	1,446	396	63	9	978

○ 공개형태 및 교부방법별 현황

(단위 : 건)

구분	공개 건수	공 개 형 태						교 부 방 법						
		소개	열람 · 시청	사본 출력 물	전자 파일	복제 인화 물	기타	소개	직접 방문	우편	모사 정송	전자 우편	온 라 인	기타
계	970	970	20	381	519	29	15	970	361	36	20	184	362	7

○ 공개여부 결정기간별 현황

(단위 : 건)

계	당일(즉시)	3일 이내	5일 이내	7일 이내	10일 이내	20일 이내	20일 초과
1,119	32	246	233	203	396	9	0

○ 비공개 사유별 현황

(단위 : 건)

총계	비공개건수	법령상 비밀비공개(제1호)	국방등국익침해(제2호)	국민의생명등익침해(제3호)	재판관련정보등(제4호)	공정한업무행치장등(제5호)	개인사생활침해(제6호)	법인등영업상비밀침해(제7호)	특정인의이익·불이익(제8호)	자료부존재
계	149	43	0	2	1	0	7	1	3	92

라. 특수시책

1) 민원사무처리기간 단축 확대 운영

유기한 민원사무 중 법정처리 기간이 2일 이상인 모든 민원사무 480여종 사무에 대하여 60.79% 처리기간 단축을 하였고, 2011년도에도 지속적으로 단축 운영함으로써 신속한 민원행정서비스를 제공하였다.

2) 민원발급수수료 카드결제시스템 운영

신용카드 사용이 보편화됨으로 현금수납에 따른 불편을 해소하기 위해 제증명 및 팩스민원 수수료를 카드로 납부할 수 있는 카드결제시스템을 운영하여 고객중심의 민원행정서비스를 제공하였다.



(카드결제 시스템)

3) 민원후견인제 운영

행정경험이 풍부하고 지역실정에 밝은 담당급 공무원 29명을 민원후견인으로 지정하여, 신청된 민원에 대해 자세한 상담 및 안내로 민원인을 적극 지원하여 민원편의 도모하였다.

4) 민원처리 만족도 조사

민원실 및 구 홈페이지를 방문했던 민원인을 대상으로 민원접수 처리과정 및 결과에 대한 고객의 소리를 수집하여 대민행정 취약분야의 효과적인 개선방안 강구와 친절마인드 정착의 계기 마련하였다.

5) 복합민원 사전심사청구제 운영

다수의 관계기관 또는 경제적 부담이 수반되는 민원사무에 대하여 정식 민원을 제출하기 전에 약식의 신청서류와 최소한의 구비 서류만 제출하도록 하여 민원의 가부, 적부 등을 사전에 심사하는 복합민원 사전심사제를 운영하여 구민의 사업 수행상 안전성 보장과 시간·경제적 부담을 절감하고자 토지거래계약 허가 신청 등 19종의 사전심사청구 민원사무를 선정하여 운영하였다.

6) 민원사무처리상황 개선

민원사무 전반에 대한 처리상황의 수시 점검을 통해 민원서류의 유형별 접수 처리현황, 처리결과 및 반려·불가, 고충민원, 처리지연 민원에 대한 원인분석을 실시함은 물론 지연처리 민원에대한 독려 실시로 민원사무 소홀로 인한 구민 불편사항을 확인 및 점검으로 민원사무처리상황 개선하였다.

7) 야간민원실 운영

일과시간 중에 구청을 방문할 수 없는 직장인, 학생 등의 민원인들을 위해 매주 목요일 09:00~21:00(공휴일 제외)까지 야간민원실을 운영하고 있다. 대상 민원은 주민등록등초본 등 통합민원 제증명 발급과 여권민원이다.

마. 향후 발전방향 및 전망

다양화된 현대사회의 특성과 다변화되는 민간서비스 수준의 극대화로 민원서비스 요구가 증대됨에 따라 구민의 요구나 선호도에 대하여 효율적으로 대처하고자 공무원 마인드 함양을 위한 친절교육 실시 및 고객만족 행정에 대한 지속적인 직무교육 등 보다 혁신적인 시스템 등이 구축될 것이며, 민원인의 접근 용이성과 아늑한 분위기의 쾌적성을 고려한 민원실로 개선하여 민원처리에 적절히 대응할 수 있는 환경 조성이 요구되며, “전자

정부” 구축으로 민원서류 감축과 모든 국민과 기관이 필요한 모든 정보를 인터넷으로 확인하고 민원업무를 처리할 수 있는 민원행정 분야의 혁신적인 발전을 이룰 것으로 전망된다.

바. 2011년도 사업계획

1) 민원안내 도우미제 운영

구청을 방문하는 구민들을 친근하게 맞이함으로써 관공서의 권위적이고 경직된 분위기를 해소하고 신속·정확한 부서안내 및 노약자 등의 민원서류 발급 대행으로 고객 편의 제공을 위해 민원안내 도우미제를 운영할 계획이다.

2) 민원실 환경정비 및 개선

「U-민원행정서비스 실현」을 위한 기초적인 민원실 환경정비 사업으로 종합민원실 창구 직원 근무복 착용, 장애인 편의시설 비치 및 대형수족관, 인공폭포, 화분 비치 관리 등 쾌적한 민원실 환경이 되도록 지속적으로 정비 및 개선하려 한다.

3) 민원서류 배달제 운영

중증장애인(1~2급) 및 거동이 불편한 65세 이상 독거노인을 위해 전화 한 통화로 구청에서 발급하는 민원서류를 집에서 받아볼 수 있도록 함으로써 소외계층을 위한 진정한 서비스를 제공할 계획이다.

4) 전자민원시스템『민원24』의 이용률 제고를 위한 다각적 홍보

『민원24』는 민원인이 해당기관을 방문하지 않고도 PC 등 온라인을 활용하여 “언제, 어디서나” 민원서류를 신청·발급받을 수 있는 정부민원포털로 주민등록등·초본 등 500 여종의 발급민원과, 이사, 개명 등 생활민원을 다수의 기관 방문 없이 한 번에 일괄처리가 가능하다. 『민원24』의 다각적 홍보 및 교육을 통하여 행정기관을 방문하는 단순발급 민원수요를 분산하여 행정 효율을 제고하고 및 저탄소 녹색성장에 기여하고자 한다.

5) 특수기록물 및 기관장기록물의 체계적 관리

행정박물, 간행물, 시청각기록물 및 기관장기록물 관리를 통하여 종합적이고 체계적인 기록물관리를 통해 효율성·투명성을 증대하고 기록물관리에 대한 인식제고 및 활성화로 기록의 중요성 및 역사적 가치보존에 행정의 역할을 충실히 이행할 계획이다.



2. 가족관계등록 관리

2008. 1. 1부터 기존의 호적법을 대체하여 『가족관계의 등록에 관한 법률』이 시행되었다. 그동안 민법상의 호주제도와 더불어 헌법상 개인의 존엄성과 양성평등의 원리에 반한다는 비판을 받아오던 호적의 편제원리를 기존의 가(家)단위에서 개인별로 전환하고, 목적에 따른 다양한 증명서 발급제도를 도입함으로써 입증목적과 관련 없는 불필요한 개인정보의 유출을 방지함으로써 가족구성원의 신상정보를 최대한 보호하려고 하는 데 그 의의가 있다.

가. 가족관계등록제도

1) 호적법 대체 법률의 제정

2007.4.27 호주제폐지에 따른 호적법 대체법으로 『가족관계의 등록에 관한 법률』이 제정, 2007.5.17 법률 제8435호로 공포되어 2008.1.1부터 시행되었다.

2) 새로운 법률 통과 및 시행의 역사적·사회적 의의

2005년 헌법재판소의 헌법불일치 결정 및 민법 개정으로 호주제가 폐지된 지 2년여 만에 가(家)중심의 호주제를 대체할 새로운 제도가 확정되어 개인의 존엄성과 양성평등의 헌법이념을 구체화하였다.

3) 호적 제도의 폐지와 개인별 가족관계등록 제도 신설

○ 개인별 가족관계등록부 편제

호주를 중심으로 가(家)단위로 호적을 편제하던 방식을 국민 개인별로 등록기준지에 따라 가족관계등록부를 편제하였다.

○ 본적 개념의 폐지와 등록기준지 개념의 도입

가(家)의 근거지로 호적의 편제기준인 본적 개념의 폐지, 각종 신고를 처리 할 관할을 정하는 기준으로서 “등록기준지” 개념을 도입하였다.

○ 다양한 목적별 증명서 발급

종전의 호적등본은 발급받는 본인의 인적사항 뿐만 아니라 호주를 중심으로 한 동일 호적 내 가족 구성원 모두의 인적사항이 나타나 불필요한 개인정보의 노출이 문제화되자 올해부터 시행되는 가족관계등록부에서는 증명 목적에 따라 아래와 같은 5가지의 증명서를 마련하여 본인뿐만 아니라 증명서의 본인 외의 개인정보 공개를 최소화하였다.

가족관계등록제도 개요 및 등록사항별 증명서 종류

호적과의 비교	
호적 제도	가족관계등록 제도
호적부(부)	가족관계등록부(부)
호적명·호적(호적)	가족관계등록사항별 증명서(호적)
본적 제도	등록기준지 신상
본적	가족관계등록신상

가족관계 등록사항별 증명서 종류

호적 제도	가족관계등록 제도
본적, 호적 내 가족 구성원 모두의 인적사항이 노출	증명 목적에 따라 호적 증명서와 개인 정보 공개 최소화

증명사항	가족사항	가족사항
가족관계 증명서	본인의 등록기준지	부모, 배우자, 자녀의 인적사항 (가족관계등록부 호적 증명)
가문 증명서	본인의 등록기준지 · 생년 · 생월 · 본	본인의 출생, 사망, 개량 등의 인적사항 (호적 증명서 증명)
혼인관계 증명서	· 생년 · 생월 · 본	배우자의 인적사항 및 혼인, 이혼의 관련 사항
입양관계 증명서	· 출생연월일 및 · 국적등록번호	입양료 또는 양자 인적사항 및 입양, 양친에 관한 사항
친생자확인관계 증명서		친생부모, 양부모 또는 친생자 인적사항 및 입양, 양친에 관한 사항

증명서의 종류	기 재 사 항	
	공동사항	개 별 사 항
가족관계 증명서	본인의 등록기준지 성명·성별·본 출생연월일 및 주민등록번호	부모,배우자,자녀의 인적사항 기재범위-3대에 한함
기본 증명서		본인의 출생,사망, 개명 등의 인적사항 (혼인·입양 여부 별도)
혼인관계 증명서		배우자 인적사항 및 혼인·이혼에 관한 사항
입양관계 증명서		양부모 또는 양자 인적사항 및 입양에 관한 사항
친양자입양관계 증명서		친생부모·양부모 또는 친양자 인적사항 및 입양·파양에 관한사항

4) 2008년부터 달라진 가족제도

○ 호주제 폐지

호주제 폐지 및 이름 전제로 한 입적·복적·일가창립 및 분가 제도가 폐지 되었다.

○ 부성주의(父性主義)원칙을 수정

자녀의 성과 본은 아버지를 따르는 것을 원칙으로 하되, 혼인 당사자가 혼인신고 시 자녀의 성과 본을 모의 성과 본으로 따르기로 하는 협의를 한 경우 그 자녀는 성과 본을 따를 수 있다.

○ 성(姓)변경 제도 시행

자녀의 복리를 위하여 부 또는 모의 청구로 법원의 허가를 받아 자녀의 성과 본을 변경할 수 있다.

○ 친양자 제도 시행

만 15세 미만자에 대하여 가정법원의 친양자 재판을 받아 친생자관계를 인정받는 제도로 친양자는 혼인중의 출생자로 보아 친생부모와 친족관계가 모두 소멸되며, 입양제도와 달리 성과 본의 변경이 가능하게 되었다.

구 분	일 반 입 양	친양자 입양
성립 요건	협 의	재 판
자녀의 성과 본	친생부의 성과 본 유지	양부의 성과 본으로 변경
친생부모와의 관계	유 지	단 절
효 력	입양시부터 혼인중의 자로 간주되지만 친생부모와의 관계에서도 친권을 제외 하고는 변함이 없음	재판확정시부터 혼인중의 자로 간주되어 동시에 친생 부모와의 법적인 관계가 모두 소멸

다. 2010년도 추진실적 및 성과

가족관계등록에 관한 제신고 접수, 제증명 발급 등의 민원을 신속·정확하게 처리함은 물론 복잡하고 다양한 가족관계등록에 관한 민원상담을 적극적으로 처리하였다.

1) 민원처리 현황

(단위 : 건)

계	제신고	제증명	과태료	신원조회·회보
40,209	16,665	19,508	263	3,773

2) 가족관계 제신고 접수 처리실적

(단위 : 건)

계	출생	사망	혼인	이혼	개명	기타
16,665	4,689	1,940	3,243	1,381	1,597	3,815

3) 혼인신고 동시 주민등록 전입신고 처리

○ 개요 : 혼인신고 대상자 중 남동구 세대로 편입하는 대상자의 전입신고를 동시에 접수하여 업무처리의 효율성을 도모하고 민원편의 제공

○ 운영방법

- 혼인신고자 중 남동구 세대 편입자 전입신고 동시 접수
- 전입신고서를 관할 동사무소로 FAX전송
- 동 주민센터 전입담당자 당일 전산입력 처리
- 전입신고서 원본 동사무소 사송담당자 인계
- 통장사후확인(동 주민센터)

○ 전입신고 처리실적 : 879건

4) 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 실시

○ 기간 : 2010. 1. 1 ~ 2010. 12. 31

○ 대상 : 우리 구에서 가족관계등록에 관한 사항을 접수한 자 중 출생, 혼인, 전적 등의 신고자

○ 전송실적 : 7,930건

○ 기대효과 : 업무처리 결과를 문자메시지로 전송하여 민원서비스를 극대화 하고 남동구민으로서의 자긍심 고취

라. 2011년도 사업계획

2008년 1월 시행된 새로운 가족관계등록제도에 관한 주민들의 인식이 여전히 부족한 상태로 전화문의가 많아 반상회보 및 홈페이지에 안내문을 게재하는 등 지속적인 홍보와 혼인신고 동시 주민등록전입신고, 가족관계등록신고 처리결과 문자서비스 등 신속하고 편리한 행정서비스를 제공하여 고객중심의 신뢰받는 민원행정을 구현하는데 역점을 두고 추진할 예정이다.

3. 여권발급

가. 기본방향

우리 구에서의 여권사무 대행처리 및 여권신청에 대한 적극적 대민홍보를 통하여 구민의 행정편의를 도모하는 한편, 여권 소지자의 안전한 국외 여행 보장을 위하여 여권 발급 소요기간 단축 및 지속적인 업무연찬을 통하여 신속·정확한 여권업무를 수행함으로써 고객만족 행정구현에 최선을 다하고자 한다.

나. 개 요

글로벌시대를 맞이하여 국외 여행자가 대폭 증가하면서 우리구도 구민의 행정편의를 도모하고자 외교통상부 여권사무대행기관으로 지정됨에 따라 2008년 4월 22일부터 여권발급업무를 본격적으로 개시하였다. 또한 여권의 위·변조 및 도용 방지를 위한 여권법 개정으로 여권 본인신청제와 보안성이 강화된 전자여권발급제가 2008년 8월 25일부터 전면 실시되었다. 또한 2008년 11월17일부터는 미국비자면제 프로그램을 운영함으로써 미국출입국의 편의성이 극대화되었고, 2010년 1월부터는 지문대조 방식에 의한 철저한 본인확인으로 위·차명 여권을 원천적으로 차단하고자 한다.

1) 추진경과

- 가) 외교통상부 여권사무대행기관 지정통보 ('07.11.19)
- 나) 여권사무대행기관 개소 ('08.4.22)
- 다) 전자여권제도 도입 시행 ('08.8.25)
- 라) 미국비자면제 프로그램 시행 ('08.11.17)
- 마) 여권신청인 지문대조 제도 시행 ('10. 1. 1)

2) 전자여권

- 개 념 : 기존 여권에 국제민간항공기구(ICAO) 및 국제표준기구(ISO)에서 정한 국제표준에 따라 개인 신원정보와 바이오 인식정보가 저장된 비접촉식 집적회로 칩(contactless IC chip)을 내장한 기계 판독식 여권
- 의 의 : 기존 기계판독식 여권에 칩을 추가하여 위·변조방지 등을 위한 다양한 기술 내장
- 중요성 : 여권 전자칩상의 바이오인식 정보와 여권소지자의 실제 바이오 인식정보를 비교해 본인 확인을 정확히 하고 도용을 방지

다. 2010년도 추진실적 및 성과

여권발급수수료 중 영수필증 수입의 22%가 대행기관 수입으로 귀속됨에 따라 보다 많은 여권민원인의 유치를 위하여 대민홍보에 총력을 기울였으며 신속·정확한 업무처리로 민원인 편의성 도모하였다.

1) 여권접수 처리 현황

(단위 : 건)

계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
14,904	3,761	3,756	3,744	3,643

2) 영수필증 수입 현황

(단위 : 천원)

구 분	계	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기
총수입	524,514	130,094	132,785	131,360	130,275
구수입	115,393	28,621	29,213	28,899	28,660

3) 여권수요 증가도모를 위한 대민홍보

- 기 간 : 2010. 1월부터 연중
- 내 용
 - 여권법 개정에 따른 여권신청방법(본인직접신청 등)
 - 미국비자면제프로그램 유료이용 및 군미필자 여권이용 주의사항 안내
- 방 법 : 홍보전단지 배부, 여권훼손방지 커버 제작·배부(2,500매)

4) 야간 여권민원창구 운영

- 기 간 : 매주 목요일 18:00~21:00 (공휴일제외)
- 내 용 : 여권 신규 및 재발급 접수, 교부
- 대 상 : 시간적 여건이 되지 않는 직장인, 학생 등
- 실 적 : 접수 36건, 교부 28건

라. 향후 발전방향 및 전망

여권 신청시 신속·정확한 업무처리와 친절한 상담과 안내로 여권발급 민원인의 시간적·경제적 비용을 절감하고, 구민의 접근성과 이용편의성을 극대화하여 고객 감동의 민원행정을 구현하고자 한다.

마. 2011년도 사업계획

1) 여권발급 증가를 위한 적극적 대민 홍보

여권발급수수료의 일정부분이 지방자치단체의 수입으로 귀속됨에 따라 여권 수요 증가 도모를 위한 적극적인 대민홍보로 구 세외수입 확충에 주력할 계획이다.

2) 구민편의 여권발급 서비스 제공

민원인들이 보다 안전하고 편리한 국외 여행을 할 수 있도록 해외여행 정보단계를 안내하고, 발급된 여권의 우편교부 서비스 실시로 민원행정 편익증진을 도모할 계획이다.